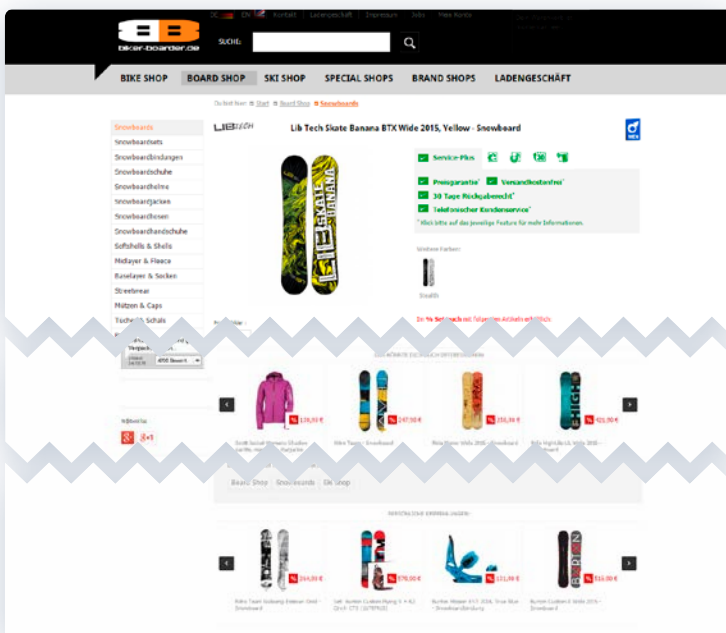


Biker-Boarder: starke Umsatzbeschleunigung beim Rad- und Wintersportspezialist durch Einsatz der prudsys RDE



Mit über 20 Jahren Erfahrung hat sich Biker-Boarder als Experte für Rad- und Wintersportartikel etabliert. Mit dem Einstieg in den Versandhandel gelang dem Unternehmen auch der überregionale Erfolg. Heute bietet der Onlineshop biker-boarder.de zahlreiche Produkte bekannter Marken und ist regelmäßiger Anlaufpunkt für Sportbegeisterte aus ganz Europa. Bereits 2011 begannen Biker-Boarder und die prudsys AG – beides Chemnitzer Unternehmen – die Zusammenarbeit für eine außergewöhnliche Erfolgsgeschichte. Zunächst nutzte der Händler die für kleinere Shops ausgelegte SaaS-Lösung prudsys IREUS zur Auspielung von Produktempfehlungen in seinem Onlineshop. Um die Angebote des stetig wachsenden Webshops noch stärker an den Bedürfnissen des einzelnen Kunden auszurichten, entschied sich Biker-Boarder für ein Upgrade auf die enorm leistungsstarke prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE). Mit Hilfe der Module prudsys RDE|Recommendations und prudsys RDE|Newsletter erhalten die Nutzer von biker-boarder.de sowie die Empfänger des elektronischen Newsletters ab sofort an unterschiedlichen Stellen des Bestell- und Kaufprozesses personalisierte Produktempfehlungen von höchster, individueller Relevanz in Echtzeit.



Auf einen Blick

Ziel

- Individuelle Produktempfehlungen in Echtzeit für jeden Besucher im Newsletter sowie im Onlineshop
- Steigerung von Relevanz, Öffnungsrate, Conversion Rate und Umsatz

Lösung

- Umsetzung einer konsequenten Kundenorientierung
- Ganzheitliches Empfehlungs-Marketing in Echtzeit
- 1:1-Personalisierung mit höchster Relevanz
- Hochwertige Empfehlungen auch bei kleinen Warenkörben

Ergebnis

- Messbar höhere Conversion Rates
- Signifikante Umsatzsteigerung
- Umsatz aus Empfehlungen von rund **25%**
- **Vervierfachung** des Umsatzes aus Empfehlungen im Newsletter

Das Ziel

Mit dem Wachstum des Webshops sowie dem Erfolg des Onlinehandels eröffneten sich für biker-boarder.de neue Chancen und Herausforderungen. Um das Einkaufserlebnis der Kunden noch angenehmer und persönlicher zu gestalten, sollten die Produktempfehlungen in Echtzeit personalisiert werden. Dies führt erfahrungsgemäß zu einer hohen Kundenzufriedenheit und gleichwohl zu einer signifikanten Steigerung des Umsatzes. Zusätzlich sollten im Newsletter individuelle Angebote ausgespielt und somit dessen Relevanz für den einzelnen Empfänger und zugleich die Conversion Rate erhöht werden. Insgesamt war es Biker-Boarder wichtig, ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle hinweg persönlich anzusprechen und zu beraten, um langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung zu erreichen.

Die Lösung

Im Herbst 2014 entschied sich Biker-Boarder für den Einsatz der prudsys RDE. Das auf Echtzeitanalyse basierende System zählt zu den weltweit erfolgreichsten Personalisierungslösungen. Auf Grund zahlreicher Filtermöglichkeiten und unterschiedlichster Empfehlungstypen bietet die prudsys RDE individuelle Gestaltungsmöglichkeiten für jeden Onlineshop.

Dank Express-Installation wurde die Umstellung des Systems bei Biker-Boarder innerhalb weniger Wochen abgeschlossen und entsprechend der speziellen Anforderungen des Shops konfiguriert. Mit dem Einsatz des Moduls prudsys RDE | Recommendations werden nun z.B. auf den Kategorieübersichts- und Produktdetailseiten Produkte empfohlen, die dem Kaufinteresse des Besuchers tatsächlich entsprechen. Basis der Empfehlungsberechnung sind das Klick- und Kaufverhalten im Onlineshop. Nachdem das Modul prudsys RDE | Recommendations im November 2014 in den Webshop implementiert wurde, erfolgte unmittelbar danach die Integration des Moduls prudsys RDE | Newsletter in die Shop- und Softwareumgebung. Das Newsletter-Modul generiert beim Öffnen der E-Mail automatisch für jeden einzelnen Empfänger individuellen Inhalt (Produktempfehlungen, Content etc.) in Echtzeit. Dies garantiert höchste Aktualität in Bezug auf Lagerbestand und Kundeninteresse. Zusätzlich kann mit dem Modul auch das Verhalten der Kunden im Newsletter erfasst und ausgewertet werden.

Das Ergebnis

Biker-Boarder profitiert von einer gezielten, personalisierten Kundenansprache im Onlineshop und im Newsletter. Der Einsatz der prudsys RDE ermöglicht dem Experten für Rad- und Wintersportartikel eine bessere



Kundenberatung im Onlineshop sowie die effektive Nutzung von Cross-Selling-Potenzialen. Seit der Implementierung der prudsys RDE konnte Biker-Boarder den Umsatz aus Empfehlungen zu Spitzenzeiten auf rund 25% des Gesamtumsatzes steigern. Der aus dem Newsletter generierte Umsatz aus Empfehlungen konnte vervierfacht werden.

Danilo Woeschka, Leiter Marketing von Biker-Boarder zeigt sich zufrieden:

„Seit 2011 arbeiten wir mit prudsys sehr erfolgreich zusammen. Unsere Erwartungen an die prudsys RDE wurden mehr als erfüllt. Mit den in Echtzeit personalisierten Empfehlungen im Onlineshop sowie im Newsletter konnte der Umsatz deutlich gesteigert werden. Hervorheben möchte ich den absolut professionellen Ablauf der Integration, die perfekte persönliche Betreuung und die hervorragende Dokumentation der Software.“

Kontakt:

Jan Lippert, Head of Sales
Tel.: +49 371 27093-0
E-Mail: sales@prudsys.de

prudsys AG
Zwickauer Straße 16
Deutschland
09112 Chemnitz

Tel.: +49 371 27093-0
Fax: +49 371 27093-90
E-Mail: info@prudsys.de
URL: www.prudsys.de